

# Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi

*By* ABDUL FADHIL



## Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi

Frandika Septa\*, Anton Yudhana, Abdul Fadlil

45  
Program Studi Magister Teknik Informatika,  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Naskah Diterima : 21 Mei 2019; Diterima Publikasi : 19 September 2019

DOI : 10.21456/jsibis.v2pp157-164

### Abstract

E-Government Quality (E-GovQual) is a method for measuring the quality of electronic-based information systems in providing services to the public. The Modified E-GovQual Approach uses the overall assessment of the SIMSARPRAS website (Infrastructure Management Information System) based on the user's perception of the SIMSARPRAS website, so that the analysis of service quality becomes more accurate and precise in its assessment. Overall assessment of the E-GovQual Modification approach aims to determine the quality of service based on the level of influence of the 6 independent variables of E-GovQual, namely the ease of use, trust variable, function variable and form interaction (functionality of the interaction environment), variable reliability (reliability), variable content and display information (content and appearance of information) and supporting variables (citizen support) to the dependent variable, namely user satisfaction. This study uses the modified E-GovQual method by conducting validity, reliability testing, multiple linear regression analysis, t test and F test on the results of the questionnaire on 500 respondents, with 6 independent variables and 1 dependent variable. The results obtained in this study note that the quality of SIMSARPRAS website services has an effect of 61.7% on user satisfaction, and the correlation coefficient value is 78.5%. With these results, it was concluded that the SIMSARPRAS website has good service quality as an application that performs public services, and there is a strong relationship between the quality of E-Government services and the satisfaction of E-Government users. The results of this study also become a reference or evaluation material to the Ministry of Religion as the owner of the SIMSARPRAS website and can also be used as a reference for similar research.

**Keywords:** E-Government; E-GovQual Modification; Ministry of Religion; Multiple Linear Regression; SIMSARPRAS

### Abstrak

*E-Government Quality (E-GovQual)* merupakan metode untuk mengukur kualitas sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi menggunakan penilaian secara keseluruhan (*overall*) website SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) berdasarkan persepsi pengguna dari website SIMSARPRAS, sehingga analisis kualitas layanan menjadi lebih akurat dan tepat dalam penilaiannya. Penilaian secara *overall* dari pendekatan *E-GovQual* Modifikasi bertujuan mengetahui kualitas layanan berdasarkan tingkat pengaruh dari 6 variabel bebas dari *E-GovQual*, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*), variabel kepercayaan (*trust*), variabel fungsi dan interaksi form (*functionality of the interaction environment*), variabel keandalan (*reliability*), variabel isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan variabel pendukung (*citizen support*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *E-GovQual* modifikasi dengan melakukan 59 validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F terhadap hasil kuesioner pada 500 responden, dengan 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan website SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa website SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna *E-Government*. Hasil dari penelitian ini juga menjadi referensi atau bahan evaluasi terhadap Kementerian Agama sebagai pemilik dari website SIMSARPRAS dan juga bisa dijadikan rujukan bagi penelitian sejenis.

**Kata kunci:** E-Government; E-GovQual Modifikasi; Kementerian Agama; Regresi Linier Berganda; SIMSARPRAS

### 1. Pendahuluan

*E-Government Quality (E-GovQual)* adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang

berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas

\*) Penulis korespondensi: frandika.septa@gmail.com

layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*).

*E-GovQual* Modifikasi pada penelitian ini adalah pengembangan dari *E-GovQual* dengan melakukan penambahan satu variabel untuk mengukur penilaian *website* secara keseluruhan (*overall*) yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2003). Modifikasi dengan menambahkan variabel *overall* pada *E-GovQual* dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) berdasarkan kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content & appearance of information*, dan *citizen support*. Sedangkan variabel terikat adalah *overall* yang digunakan sebagai kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

*Electronic Government (E-Government)* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan urusan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemerintahan Indonesia sudah menerapkan *E-Government* sejak diterbitkannya INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam INPRES tersebut, dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi atau teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. Situs dalam pemerintah pusat dan di daerah harus ditingkatkan menuju G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi (Setneg, 2003).

Pada tahun 2018, aturan terkait *E-Government* diperkuat dengan diterbitkannya PERPRES (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang disingkat menjadi SPBE. Dalam SPBE disebutkan bahwa instansi pemerintahan baik di pusat maupun di daerah memanfaatkan aplikasi SPBE dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan (Setneg, 2018).

*Website* SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) dikembangkan dengan berbasis web yang dikelola oleh Sub Direktorat Sarana dan Prasarana Madrasah, Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal

Pendidikan Islam, Kementerian Agama RI dengan alamat <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/sarpras> SIMSAR-PRAS dibuat dengan rekomendasi dari KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk pengelolaan penyaluran dana bantuan bagi madrasah, agar terwujudnya pemerintahan yang transparan, efisien, efektif dan akuntabel.

SIMSARPRAS digunakan untuk pengajuan proposal dana bantuan sarana dan prasarana untuk madrasah yang membutuhkan bantuan. SIMSARPRAS dikembangkan dari tahun 2017 dengan jumlah pengajuan proposal mencapai 3.000 lebih dan pada tahun 2018 meningkat mencapai 20.000 lebih pengajuan proposal dana bantuan. Setelah pemberian bantuan kepada madrasah mulai diatur dengan pengajuan proposal secara online, maka SIMSARPRAS menjadi bagian penting dalam proses perkembangan mutu pendidikan pada madrasah melalui peningkatan sarana dan prasarannya. Selain itu, sarana dan prasarana adalah penyumbang nilai tertinggi dalam meningkatkan akreditasi bagi madrasah (Madrasah, 2018).

Tujuan analisis kualitas layanan *E-Government* dengan pendekatan *E-GovQual* Modifikasi pada penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* SIMSARPRAS berkualitas atau tidak berdasarkan tingkat kepuasan penggunaannya. Pengukuran dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online terhadap 500 responden yang tergabung dari operator madrasah, kementerian agama kabupaten/kota dan kementerian agama provinsi.

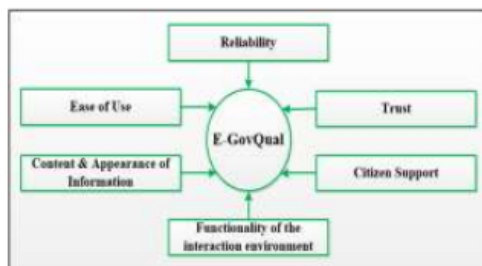
## 2. Kerangka Teori

Dari beberapa literatur, kualitas layanan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan meningkat dengan meningkatnya rasio kinerja atau harapan (Oliver, 1980). Dalam hal loyalitas, kualitas layanan bisa juga mempengaruhi tingkat loyalitas dari pelanggan layanan secara langsung (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1996). Tingkat kepuasan bisa dipengaruhi secara tidak langsung oleh loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kualitas layanan (Caruana, 2002). Keuntungan sebuah perusahaan bisa meningkat dengan pelayanan yang maksimal, karena dengan kualitas layanan yang baik bisa meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam berlangganan kepada perusahaan dalam waktu yang lama (Gilbert *et al.*, 2004).

Pengembangan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengolahan data, informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik agar mudah dan murah untuk diakses oleh publik (Setneg, 2003).

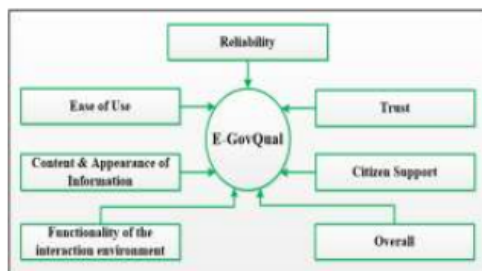
Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) adalah aplikasi yang berbasis *website* dengan beralamatkan pada sub domain *website* kementerian agama yaitu <http://sarpras.kemendagri.go.id/sarpras/>. Aplikasi SIMSARPRAS digunakan oleh madrasah untuk mengajukan proposal dana bantuan pemerintah terkait pengembangan sarana dan prasarana madrasah secara *online* (Madrasah, 2018).

*E-Government Quality (E-GovQual)* adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*). Gambar 1 adalah konsep dari *E-GovQual* (Papadomichelaki and Mentzas, 2012).



Gambar 1. Konsep *E-GovQual*

*E-Government Quality (E-GovQual)* Modifikasi adalah pengembangan dari *E-GovQual* dengan penambahan variabel keseluruhan (*overall*), variabel ini dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, 2003. Gambar 2 adalah konsep dari *E-GovQual* Modifikasi pada penelitian ini.



Gambar 2. Konsep *E-GovQual* Modifikasi

Metode regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan 2 (dua) atau lebih variabel bebas dengan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linier berganda perlu dilakukan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan data berskala interval atau rasio (Arifin, 2017). Persamaan (1) dibawah ini adalah rumusan umum dalam regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (1)$$

Dimana :

Y = Model regresi

a = Konstanta

b = Angka koefisien regresi

Peneliti terdahulu widiani dan abdullah (2018) melakukan penelitian tentang kualitas layanan *E-Government*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu kuesioner dengan pendekatan *E-GovQual* dengan 2 (dua) variabel X dan Y. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada *E-Government* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

### 3. Metode

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berikut ini adalah tahapan dalam penelitian ini.

#### 3.1. Analisa Studi Kasus

Pada tahapan ini, penulis melakukan analisa studi kasus, pengumpulan informasi terkait objek penelitian dan studi literatur. Objek penelitian adalah *website* SIMSARPRAS milik kemenag, lokasi penelitian di kantor pusat kemenag dengan alamat jalan lapangan banteng barat nomor 3-4, Jakarta Pusat. Pengumpulan data dan informasi didapatkan dari kuesioner, jurnal, seminar, internet dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

#### 3.2. Penentuan Metode Penelitian

Pada tahapan ini, penulis menentukan metode penelitian setelah mendapatkan data-data dari tahapan analisa studi kasus. Penulis menggunakan metode *E-GovQual* yang mengacu pada penelitian terdahulu yang menggunakan metode ini dalam penelitian *E-Government* (Widiani dan Abdullah, 2018), dengan tambahan modifikasi untuk memenuhi tujuan penelitian, mengetahui kualitas layanan berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap objek penelitian. Modifikasi yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan tambahan variabel dalam instrumen penelitian, yaitu variabel keseluruhan (*overall*) (Barnes dan Vidgen, 2003).

Tujuan dari *E-GovQual* Modifikasi adalah untuk mengetahui kualitas layanan *website* SIMSARPRAS



berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *Content & appearance of information*, dan *citizen support*, sedangkan variabel terikat adalah *overall* yang digunakan sebagai *user satisfaction*. Tabel 1 menunjukkan instrumen penelitian dengan metode *E-GovQual* Modifikasi.

Tabel 1. Metode *E-GovQual* Modifikasi

Variabel	Instrumen	Kode
Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	Struktur Website	KMP1
	URL yang mudah diingat	KMP2
	Fungsi pencarian yang disesuaikan	KMP3
	Peta situs	KMP4
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Kemampuan untuk penyesuaian dan Personalisasi informasi	KMP5
	Menjaga kerahasiaan	KPY1
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	Akses kontrol	KPY2
	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	KPY3
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Penggunaan data pribadi	KPY4
Fungsi dan Interaksi Formulir ( <i>Functionality Of The Interaction Environment</i> )	Format respon yang memadai	FIF1
	Perhitungan otomatis formulir	FIF2
	Adanya bantuan online dalam formulir	FIF3
	Penggunaan kembali informasi masyarakat	FIF4
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Akses internet harus terjangkau bagi masyarakat	KDL1
	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	KDL2
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Pengiriman pelayanan tepat waktu	KDL3
	Kecepatan dalam memuat/transaksi	KDL4
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Kecocokan sistem browser	KDL5
	Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web	ITI1
Isi dan Tampilan Informasi ( <i>Content &amp; Appearance of Information</i> )	Akurasi dan keringkasan data dan informasi	ITI2
	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur	ITI3
	Informasi harus jelas dan dimengerti	ITI4
	Kelengkapan data dan informasi	ITI5
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Semua link harus bekerja	ITI6
	Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan	ITI7
Pendukung ( <i>Citizen Support</i> )	Pedoman yang user friendly	PND1
	Pemecahan masalah	PND2
(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)	Pertanyaan dijawab secara memadai	PND3
	Pengetahuan dan kesopanan karyawan	PND4

Variabel	Instrumen	Kode
Keseluruhan ( <i>Overall</i> ) (Barnes dan Vidgen, 2003)	Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	PND5
	Pertanyaan yang sering diajukan	PND6
	Platform diskusi isu dan berita	PND7
	Penilaian website secara keseluruhan	OVR1

### 3.3. Penentuan Jumlah Sampel

Sebelum menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, terlebih dahulu penulis menghitung jumlah populasi pengguna dari website SIMSARPRAS yang diperoleh dari hasil analisa studi kasus, yaitu ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah populasi pengguna website SIMSARPRAS

Lembaga	Jumlah
44 rasah	77.336
Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	514
Kantor Kementerian Agama Provinsi/Wilayah	34
Total	77.884

Berdasarkan Tabel 2, diketahui jumlah populasi adalah 77.884 operator website SIMSARPRAS. Selanjutnya untuk mengetahui jumlah sampel, penulis menggunakan perhitungan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dalam (Arifin, 2017) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot Mo^2)} \quad (2)$$

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel  
 $N$  = Jumlah populasi  
 $Mo$  = Batas kesalahan maksimum

Berdasarkan persamaan (2), dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{77.884}{(1 + 77.884 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = 397,96 \pm 398 \text{ Operator}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan (2), diperoleh jumlah sampel sebanyak 398 operator website SIMSARPRAS. Dalam penentuan jumlah sampel, beberapa literatur disebutkan tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel dari populasi. Sehingga jumlah 398 operator sebagai sampel penulis anggap sebagai batas minimum jumlah sampel dari total populasi, sehingga penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 500 operator.

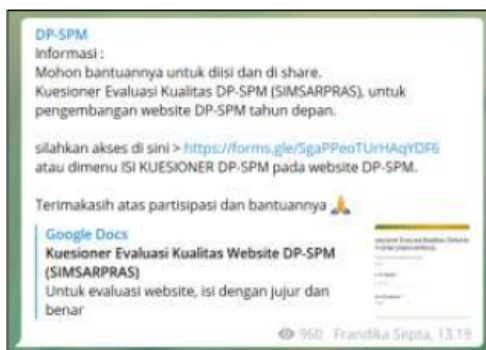
### 3.4. Pembuatan Kuesioner

Setelah penentuan metode penelitian, selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner dengan bantuan Google Formulir. Gambar 3 dibawah ini adalah contoh pembuatan kuesioner secara online menggunakan Google Formulir pada penelitian ini.

Gambar 3. Pembuatan kuesioner online dengan Google Formulir

### 3.5. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner dibuat, selanjutnya disebarkan kepada responden. Penyebaran kuesioner secara online menggunakan media sosial dan sematan link pada website SIMSARPRAS. Gambar 4 dibawah ini adalah contoh penyebaran kuesioner menggunakan media sosial pada penelitian ini.



Gambar 4. Penyebaran kuesioner melalui media sosial

### 3.6. Pengumpulan Kuesioner

Setelah pengisian kuesioner ditutup, selanjutnya hasil pengisian tersebut dikumpulkan dengan cara diunduh dari Google Formulir dalam bentuk file .csv untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data. Gambar 5 menunjukkan proses pengunduhan hasil kuesioner dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 1.095 responden.



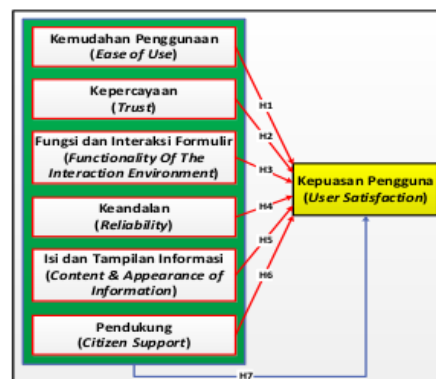
Gambar 5. Pengumpulan kuesioner dari Google Formulir

### 3.7. Analisis Data

Data kuesioner yang telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik regresi linier berganda.

### 3.8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan setelah analisis data selesai dilakukan, pengujian dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Gambar 6 menunjukkan konsep hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 6. Hipotesis penelitian

Berdasarkan Gambar 6, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
2. Variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
3. Variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
4. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
5. Variabel *content & appearance of information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
6. Variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
7. Variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support*

berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel *user satisfaction*.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini adalah proses analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Analisis dengan regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat 6 (enam) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat, dengan 500 responden dan 33 item pertanyaan.

##### 4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	KMP1	0,813	0,074	VALID
2	KMP2	0,761	0,074	VALID
3	KMP3	0,820	0,074	VALID
4	KMP4	0,803	0,074	VALID
5	KMP5	0,843	0,074	VALID
6	KPY1	0,815	0,074	VALID
7	KPY2	0,850	0,074	VALID
8	KPY3	0,799	0,074	VALID
9	KPY4	0,811	0,074	VALID
10	HIF1	0,858	0,074	VALID
11	HIF2	0,850	0,074	VALID
12	HIF3	0,845	0,074	VALID
13	HIF4	0,844	0,074	VALID
14	KDL1	0,798	0,074	VALID
15	KDL2	0,858	0,074	VALID
16	KDL3	0,841	0,074	VALID
17	KDL4	0,828	0,074	VALID
18	KDL5	0,826	0,074	VALID
19	ITI1	0,800	0,074	VALID
20	ITI2	0,857	0,074	VALID
21	ITI3	0,810	0,074	VALID
22	ITI4	0,831	0,074	VALID
23	ITI5	0,840	0,074	VALID
24	ITI6	0,827	0,074	VALID
25	ITI7	0,838	0,074	VALID
26	PND1	0,823	0,074	VALID
27	PND2	0,843	0,074	VALID
28	PND3	0,828	0,074	VALID
29	PND4	0,806	0,074	VALID
30	PND5	0,803	0,074	VALID
31	PND6	0,791	0,074	VALID
32	PND7	0,757	0,074	VALID
33	OVR1	0,796	0,074	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 3 dengan jumlah data 500 (N), dinyatakan semua item pertanyaan 100% valid.

##### 4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,985	0,985	33

Dari hasil uji reliabilitas diketahui Cronbach's Alpha sebesar 0,985. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016). Maka hasil dari uji reliabilitas adap 500 responden dengan 33 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha 0,985 > 0,70 (Ghozali, 2016).

##### 4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah semua item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis regresi terhadap data penelitian, hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0,123	0,115			1,065	0,287
X <sub>1</sub>	0,324	0,071	0,279		4,544	0,000
X <sub>2</sub>	0,013	0,069	0,011		0,183	0,855
X <sub>3</sub>	0,160	0,076	0,144		2,088	0,037
X <sub>4</sub>	0,184	0,075	0,166		2,457	0,014
X <sub>5</sub>	0,113	0,088	0,093		1,278	0,202
X <sub>6</sub>	0,177	0,082	0,145		2,177	0,030

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 5, diperoleh hasil persamaan regresi yang mengacu pada persamaan (1) sebagai berikut.

$$Y = 0,123 + 0,324X_1 + 0,013X_2 + 0,160X_3 + 0,184X_4 + 0,113X_5 + 0,177X_6$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna *E-Government*

X = Kualitas layanan *E-Government*

Dari persamaan regresi diatas, diketahui nilai konstanta sebesar 0,123. Nilai tersebut adalah nilai kepuasan pengguna (Y) pada saat kualitas layanan (X) bernilai 0 (nol), atau pada saat kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Selanjutnya diketahui nilai koefisien regresi pada variabel bebas X<sub>1</sub> sebesar 0,324. Nilai tersebut mengartikan bahwa setiap ada kenaikan kualitas

layanan pada *website* SIMSARPRAS sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* SIMSARPRAS sebesar 0,324 satuan kepuasan pengguna, dan begitu seterusnya pada variabel bebas lainnya, yaitu  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  dan  $X_6$ . Nilai pada koefisien regresi pada variabel bebas ini bernilai positif, yang mengartikan bahwa kualitas layanan pada *website* SIMSARPRAS dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SIMSARPRAS, yaitu jika nilai kualitas layanan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna pada *website* SIMSARPRAS.

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diketahui dengan melihat hasil keluaran pada nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,785 <sup>a</sup>	0,617	0,612	0,367

Berdasarkan Tabel 6, diketahui nilai R  $t_{hitung}$  sebesar 0,617. Nilai tersebut mengartikan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 61,7%, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar seluruh variabel dalam penelitian ini.

#### 4.4. Uji Hipotesis

Pada penelitan ini menggunakan beberapa hipotesis, sehingga perlu dilakukan uji hipotesis. Hipotesis terdiri dari 2 (dua) kategori, yaitu pengujian hubungan variabel bebas secara parsial atau searah terhadap variabel terikat, dan pengujian hubungan variabel bebas secara simultan atau bersama terhadap variabel terikat. Untuk pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji  $t$ , dan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji  $F$ .

##### 4.4.1. Uji $t$

Berdasarkan hasil uji  $t$  pada Tabel 5, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima (Arifin, 2017). Dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 yang diperoleh dari derajat kebebasan 498 dengan  $\alpha=0,05$ , maka hasil uji hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis satu ( $H_1$ ) Diterima karena variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,544 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Hipotesis dua ( $H_2$ ) Ditolak karena variabel *trust* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,183 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$

sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,855 lebih besar dari 0,05.

3. Hipotesis tiga ( $H_3$ ) Diterima karena variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,033 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05.
4. Hipotesis empat ( $H_4$ ) Diterima karena variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,457 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05.
5. Hipotesis lima ( $H_5$ ) Ditolak karena variabel *content & appearance of information* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,233 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,202 lebih besar dari 0,05.
6. Hipotesis enam ( $H_6$ ) Diterima karena variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,173 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05.

#### 4.4.2 Uji $F$

Hasil uji  $F$  pada penelitian ini tertera pada Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Hasil uji  $F$ 

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	107,026	6	17,838	132,368	0,000 <sup>b</sup>
Residual	66,436	493	0,135		
Total	173,462	499			

Berdasarkan hasil uji  $F$  pada Tabel 7, jika nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi (Sig.) < dari 0,05, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, jumlah variabel bebas adalah 6, sehingga nilai dari  $F_{tabel}$  adalah 2,232 yang diperoleh dari  $F_{(6-1)(500-6)}$  dengan  $\alpha=0,05$ , maka hasil uji hipotesis ketujuh ( $H_7$ ) pada penelitian ini Diterima karena variabel *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content & appearance of information*, dan *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 132,368 lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,232 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.



## 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan *E-Government*, dalam kasus ini adalah *website SIMSARPRAS* kualitas “baik”, dengan nilai kualitas layanan berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pada penelitian ini juga didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,785 atau 78,5%, jika melihat tingkat kekuatan korelasi antar variabel, nilai korelasi pada penelitian ini adalah berstatus kuat, karena nilai koefisien berada di rentan nilai 0,60–0,799. Artinya terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna.

Dari hasil uji hipotesis, diperoleh 5 hipotesis diterima, dan 2 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah hipotesis ( $H_1$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_6$  dan  $H_7$ ), sedangkan hipotesis yang ditolak adalah hipotesis ( $H_2$  dan  $H_5$ ). Hasil ini mengartikan bahwa ada variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel *trust* dan variabel *content & appearance of information*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan kepada pengembang *website SIMSARPRAS* untuk memperbaiki sistemnya pada variabel yang lemah dalam memenuhi kepuasan pengguna, yaitu pada variabel *trust* dan variabel *content & appearance of information*, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pengguna *website SIMSARPRAS*. Saran untuk peneliti berikutnya, penulis menyarankan menggunakan variabel yang berbeda atau penambahan variabel untuk penelitiannya, karena pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa kepuasan pengguna pada *website SIMSARPRAS* dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 38,3%.

16

## Daftar Pustaka

Arifin, J., 2017. SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi. 1st edn. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

10

Barnes, S.J. and Vidgen, R., 2003. Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103 (5–6), 297–309.

Caruana, A., 2002. Service loyalty The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing* 36 (7/8), 811–828.

Ghozali, I., 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. 8th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gilbert, G.R., Goode, M.H., Veleoutsou, C., Moutinho, L., 2004. Measuring customer satisfaction in the fast food industry: A cross-national approach. *Journal of Services Marketing* 18 (5), 371–383.

Madrasah, S.D.S., 2018. Buku Panduan SIMSARPRAS Measuring customer satisfaction in the fast food industry: A cross-national approach. Untuk Madrasah. 1st edn. Jakarta.

Oliver, R.L., 1980. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460–469.

Papadomichelaki, X. and Mentzas, G., 2012. E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*. Elsevier Inc. 29 (1), 98–109.

Setneg, 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta, Indonesia.

Setneg, 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indonesia.

Widiani, Y.N. dan Abdullah, 2018. Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filing kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 11 (2), 88–96.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A., 1996. The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing* 60 (2), 31–46.

# Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

- 1 [Journal of Enterprise Information Management, Volume 25, Issue 3 \(2012-04-14\)](#) 63 words — 1%

Publications
- 2 [stiesultanagung.ac.id](#) 42 words — 1%

Internet
- 3 [dspace.uphsurabaya.ac.id:8080](#) 34 words — 1%

Internet
- 4 Dedi Joko Hermawan. "PENGARUH JUMLAH PERSEDIAAN BAHAN BAKU DAN KAPASITAS MESIN TERHADAP VOLUME PRODUKSI PADA UD. CAHAYA RESTU KOTA PROBOLINGGO", CAPITAL: JURNAL EKONOMI DAN MANAJEMEN, 2018 30 words — 1%

Crossref
- 5 Rose Dewi, Muhammad Zainuri, Sutrisno Anggoro, Tjahjo Winanto, Hadi Endrawati. "Potential Harmful Algal Blooms (HABs) in Segara Anakan Lagoon, Central Java, Indonesia", E3S Web of Conferences, 2018 28 words — 1%

Crossref
- 6 [jurnal.stiekma.ac.id](#) 25 words — 1%

Internet
- 7 Willyanto Kartiko Kusumo, Wawan Setiawan. "PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MEMOTIVASI MAHASISWA BERKEINGINAN WIRAUSAHA", Jurnal Dinamika Sosial Budaya, 2017 24 words — 1%

Crossref

8	<a href="http://etdncku.lib.ncku.edu.tw">etdncku.lib.ncku.edu.tw</a> Internet	23 words — < 1%
9	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet	23 words — < 1%
10	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Internet	19 words — < 1%
11	<a href="http://jab.polinema.ac.id">jab.polinema.ac.id</a> Internet	19 words — < 1%
12	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet	18 words — < 1%
13	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet	18 words — < 1%
14	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet	18 words — < 1%
15	<a href="http://jurnal.usahid.ac.id">jurnal.usahid.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
16	<a href="http://stt-pln.e-journal.id">stt-pln.e-journal.id</a> Internet	16 words — < 1%
17	<a href="http://sharingaddicted.com">sharingaddicted.com</a> Internet	16 words — < 1%
18	<a href="http://ruja.ujaen.es">ruja.ujaen.es</a> Internet	15 words — < 1%
19	<a href="http://Iriswan.blogspot.com">Iriswan.blogspot.com</a> Internet	15 words — < 1%
20	<a href="http://www.librarypendidikan.com">www.librarypendidikan.com</a> Internet	14 words — < 1%
21	<a href="http://doslide.net">doslide.net</a> Internet	13 words — < 1%

22	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet	13 words — < 1%
23	<a href="http://www.depkominfo.go.id">www.depkominfo.go.id</a> Internet	13 words — < 1%
24	<a href="http://elib.unikom.ac.id">elib.unikom.ac.id</a> Internet	13 words — < 1%
25	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
26	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet	12 words — < 1%
27	<a href="http://dokumengurusekolah.blogspot.com">dokumengurusekolah.blogspot.com</a> Internet	12 words — < 1%
28	<a href="http://eprints.upnjatim.ac.id">eprints.upnjatim.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
29	<a href="http://jurnalfe.ustjogja.ac.id">jurnalfe.ustjogja.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
30	<a href="http://e-journal.upp.ac.id">e-journal.upp.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
31	<a href="http://contohaku1.blogspot.com">contohaku1.blogspot.com</a> Internet	11 words — < 1%
32	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
33	<a href="http://gungduke.blogspot.com">gungduke.blogspot.com</a> Internet	11 words — < 1%
34	<a href="http://eprints.mdp.ac.id">eprints.mdp.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
35	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%



36	<a href="http://anggiooosblog.blogspot.com">anggiooosblog.blogspot.com</a> Internet	10 words — < 1%
37	<a href="http://www.harianmadrasah.com">www.harianmadrasah.com</a> Internet	10 words — < 1%
38	<a href="http://www.lhokseumawekota.go.id">www.lhokseumawekota.go.id</a> Internet	10 words — < 1%
39	<a href="http://bibliotecalibre.org">bibliotecalibre.org</a> Internet	9 words — < 1%
40	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Internet	9 words — < 1%
41	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
42	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet	9 words — < 1%
43	<a href="http://edoc.site">edoc.site</a> Internet	9 words — < 1%
44	<a href="http://www.abdimadrasah.com">www.abdimadrasah.com</a> Internet	9 words — < 1%
45	<a href="http://journals.ums.ac.id">journals.ums.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
46	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
47	<a href="http://ml.scribd.com">ml.scribd.com</a> Internet	8 words — < 1%
48	<a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet	8 words — < 1%
49	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	8 words — < 1%

50	<a href="http://jti.respati.ac.id">jti.respati.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
51	<a href="http://olahragaancha.blogspot.com">olahragaancha.blogspot.com</a> Internet	8 words — < 1%
52	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet	8 words — < 1%
53	<a href="http://cogito.unklab.ac.id">cogito.unklab.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
54	<a href="http://www.harizatour.com">www.harizatour.com</a> Internet	8 words — < 1%
55	<a href="http://ar.scribd.com">ar.scribd.com</a> Internet	8 words — < 1%
56	<a href="http://mtsamindarussalam.blogspot.com">mtsamindarussalam.blogspot.com</a> Internet	8 words — < 1%
57	<a href="http://www.gurumadrasah.com">www.gurumadrasah.com</a> Internet	8 words — < 1%
58	<a href="http://e-journal.ikip-veteran.ac.id">e-journal.ikip-veteran.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
59	<a href="http://setabasri01.blogspot.com">setabasri01.blogspot.com</a> Internet	8 words — < 1%
60	<a href="http://iopscience.iop.org">iopscience.iop.org</a> Internet	7 words — < 1%
61	Yuli Evitha. "PENGARUH KERELASIAN PEMASARAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ASRI PANCAWARNA", Jurnal Logistik Indonesia, 2018 Crossref	7 words — < 1%
62	<a href="http://ir.lib.uth.gr">ir.lib.uth.gr</a> Internet	6 words — < 1%

Agung Santoso. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UJI KIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA KIR DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA KEDIRI", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2019

Crossref

6 words — &lt; 1%

Desi Desi, Rianda Elvinawanty, Winida Marpaung. "Perilaku Menyontek Ditinjau dari Locus of Control pada Pelajar SMA", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2018

Crossref

6 words — &lt; 1%

Rasmuji Rasmuji, Honorata Ratnawati Dwi Putranti. "Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Peran Mediasi Kepuasan Kerja (Studi pada PD. BPR BKK Batang)", Media Ekonomi dan Manajemen, 2017

Crossref

6 words — &lt; 1%

Tarwoto Tarwoto, Adam Prayogo Kuncoro. "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Prodi dengan Pendekatan Delone Mclean dan Framework Cobit 5", MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer, 2019

Crossref

6 words — &lt; 1%

A Rafiq. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI YAYASAN DOMPET DHUFA JAKARTA.", Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2019

Crossref

6 words — &lt; 1%

